



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000338826

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1030623-26.2020.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante LPJM PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS E CONSULTORIA LTDA, é apelada ELIZETE BARBOSA ANSELMO PEREIRA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 32ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CAIO MARCELO MENDES DE OLIVEIRA (Presidente sem voto), CLAUDIA MENGE E J.B. PAULA LIMA.

São Paulo, 4 de abril de 2025.

MARCUS VINICIUS RIOS GONÇALVES

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

APELAÇÃO CÍVEL

Processo nº 1030623-26.2020

Comarca: Foro Central Cível (32ª Vara Cível)

Apelante: Lpjm Prestação de Serviços e Consultoria Ltda.

Apelada: Elizete Barbosa Anselmo Pereira

Juiz: Fabio de Souza Pimenta

Voto nº 23.610

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – Ação de obrigação de fazer c.c. indenização por dano material e moral – Sistema de rastreamento de veículos – Contrato pelo qual a ré se comprometeu a promover o rastreamento do veículo da autora, localizando-o e restituindo-o, no prazo de 30 dias, sob pena de indenizar o valor do bem - Veículo que foi furtado e cujo sinal de rastreamento não foi localizado - Sentença de procedência em parte que fixou indenização por danos materiais em R\$ 22.464,00, afastada a indenização por dano moral - Insurgência da ré – Recusa do pagamento da indenização fundada no descumprimento de cláusulas contratuais pela autora – Prazo de 30 minutos para comunicação do furto que só pode ser contado a partir da ciência do furto, e não do fato em si - Exigência de testes mensais no aparelho rastreador – Alegada ausência de veracidade do questionário preenchido pela autora - Aplicação do Código de Defesa do Consumidor – Cláusulas abusivas - Desvantagem exagerada ao consumidor. Nulidade reconhecida - Inviabilidade do reconhecimento de má-fé da contratante ao informar que não estaciona o veículo na via pública - Recurso desprovido.

Trata-se de apelação contra a r. sentença de fls. 182/190, cujo relatório se adota, que julgou procedentes em parte os pedidos formulados pela autora para condenar a requerida no pagamento à autora no importe de R\$ 22.464,00, corrigido monetariamente desde a data da propositura da ação, com juros mensais legais de mora a contar da citação, além das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 15% do valor da condenação.

A autora ajuizou a demanda sustentando que teria celebrado contrato de prestação de serviços de proteção de bens referente ao veículo modelo Fiesta Flex,

ano 2013/2014, placa FMP1061, pelo valor de R\$ 804,00, renovado pelo valor de R\$ 800 (1 x R\$ 80,00), consistente em minimização de riscos e eventual recuperação de veículos roubados ou furtados, dentro do território nacional, bem como serviços de assistência 24 horas. Relata que a requerida, embora não seja uma seguradora, teria induzido a autora a erro, em vista da promessa do pagamento de 100% do valor do mercado do bem se este não for recuperado – multa punitiva, em caso de furto ou roubo, no prazo de 30 dias. Informa que o bem protegido teria sido furtado na data de 06/11/2019 (Praça Heitor Levy, nº180, próximo à estação Carrão do metrô) e que a recuperação do veículo, no prazo de 30 dias, teria restado infrutífera, razão pela qual teria solicitado o pagamento da indenização à requerida, porém, mesmo tendo a autora entregue toda a documentação exigida para recebimento do valor do bem (R\$ 22.464,00), conforme previsão contratual, a ré não teria realizado o pagamento, sem informar o motivo da recusa e aconselhando a autora a "procurar os seus direitos", via ação judicial. Requer, dessa forma, a condenação da requerida ao pagamento da multa contratual no valor do bem, bem como da indenização por danos morais pelos prejuízos narrados na inicial. Juntou documentos (fls. 14/50).

Irresignada com a sentença de procedência parcial, a ré apelou (fls. 192/211), aduzindo que restou comprovado que a apelada, deixou o veículo estacionado em via pública, e somente comunicou a Central de Atendimento da Apelante mais de 6 horas após o evento delituoso, não sendo possível localizar o veículo furtado. Transcorreria tempo suficiente para que tenha sido removido do veículo o equipamento instalado e ainda, ter sido o veículo retirado da área de busca, sendo inócua a efetividade dos serviços da Apelante. A obrigação da Apelante é de MEIO e não de RESULTADO, de forma que não está obrigada a impedir o furto do veículo da Apelada, sendo certo que a recuperação do bem é uma consequência e não uma obrigação. Os serviços contratados consistiram em rastreamento e localização, devendo ser excluída a responsabilidade da apelante pela não efetiva recuperação do bem, lembrando que não se trata de serviço de seguro, mas sim de dispositivos de segurança. Ao preencher o formulário denominado “Questionário de Risco”, a apelada informou que não estacionava em vias públicas, bolsões ou estacionamentos sem segurança, entretanto, contrariamente ao que se afirmou quando da contratação

dos serviços, ao ter seu veículo furtado, ficou constatado que o veículo estava estacionado em via pública, fato confirmado pela carta de próprio punho da apelada e pela narrativa ao lavrar o Boletim de Ocorrência. Quando da contratação, assinalou a opção COM DESCONTO, na qual se obrigou a realização de testes mensais e manutenção do equipamento. Mais uma vez mostrando conduta desidiosa, descumpriu também essa obrigação, deixando de realizar os testes obrigatórios, mesmo tendo sido avisada dela Apelante via e-mail em 20 de outubro de 2019. O contrato firmado entre as partes é plenamente válido e as cláusulas que limitam a responsabilidade da Apelante não podem ser consideradas abusivas. A culpa é exclusiva da apelada. Diante disso, requer a reforma da decisão.

O recurso foi processado, tendo a apelada juntado contrarrazões (fls. 216/224).

É o relatório.

De feito, o instrumento contratual avençado entre as partes denota obrigação de prestar serviços de proteção e recuperação de bens mediante contraprestação, com previsão de pagamento de multa equivalente ao valor de mercado do veículo, caso o automóvel não seja localizado em até 30 dias, o que muito se assemelha a contrato de seguro (fls. 130/145).

Trata-se de relação de consumo, sujeita ao Código de Defesa do Consumidor, uma vez que as partes se amoldam às figuras legais de fornecedor e consumidor.

A apelante se recusa em pagar a “multa punitiva” devida em razão do furto do veículo da apelada, ao argumento de que esta teria deixado de cumprir com as obrigações contratuais, mormente quanto à ausência de testes mensais no equipamento de rastreamento, comunicação tardia do sinistro e preenchimento inverídico do questionário por ocasião da contratação.

No que tange à obrigação de realização de testes mensais no

equipamento, a obrigação imposta à contratante é destituída de razoabilidade, ainda mais que exige deslocamento até local determinado, quando a verificação de sinal, por óbvio, pode ser feita à distância. Trata-se de cláusula abusiva, porque transfere para o consumidor encargo próprio do fornecedor, ainda mais que eventual falha no funcionamento do sistema de rastreamento integra o risco da atividade.

Quando ao tempo decorrido entre o roubo e a comunicação à central de atendimento mantida pela apelante, estabelece a cláusula 3.11: “o contratante é obrigado a comunicar no prazo máximo de 30 minutos do fato à contratada e às autoridades policiais competentes no prazo máximo de 24 horas.” (fls. 137).

Esclareceu a apelada que, inobstante, tenha deixado o veículo estacionado na via pública às 10h45min, só teve ciência do furto às 16h30min quando retornou para pegá-lo e, comunicou o ocorrido à apelante 17h03min (informação não infirmada), ou seja, dentro do prazo estabelecido contratualmente.

A despeito disso, a cláusula em questão, é abusiva e afronta à boa-fé objetiva, uma vez que fixa prazo muito exíguo entre o evento danoso e a comunicação, implicando em sanção muito gravosa para o consumidor, qual seja, a perda da indenização, devendo ser considerada nula, a teor do artigo 51, § 1º, inciso II, do CDC.

O fato de a apelada ter declinado, no questionário, que não estaciona o veículo em vias públicas, por si só, não é suficiente para justificar a negativa do pagamento. Não é razoável exigir que um veículo jamais seja estacionado em via pública e, de qualquer modo, esse fato, isoladamente, não justifica a afirmação de má-fé por parte da autora, não sendo suficiente para afastar a presunção que milita em favor dela.

Neste contexto, os fundamentos trazidos pela apelante não se prestam a justificar a recusa ao cumprimento da obrigação contratual de pagamento de indenização, porquanto trata-se de exigências abusivas, nulas ou destituídas de

razoabilidade e destituídas de nexo de causalidade como insucesso na localização do veículo.

No mesmo sentido:

“PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. RASTREAMENTO DE VEÍCULO. AÇÃO INDENIZATÓRIA. PLEITO DE PAGAMENTO DA MULTA CONTRATUAL PELA FALTA DE LOCALIZAÇÃO DO VEÍCULO. RESISTÊNCIA FUNDADA NA ASSERTIVA DE DESCUMPRIMENTO CONTRATUAL. INOCORRÊNCIA. COMUNICAÇÃO DO SINISTRO EM TEMPO HÁBIL. INEXISTÊNCIA DE AGRAVAMENTO DO RISCO. ESTIPULAÇÃO CONTRATUAL DE REALIZAÇÃO DE TESTES PERIÓDICOS ABUSIVA. DANOS MORAIS. NÃO CARACTERIZAÇÃO NA HIPÓTESE. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. 1. Em contrato de prestação de serviços de rastreamento de veículo, a cláusula que condiciona o cumprimento da obrigação de pagar quantia rotulada de "multa", por não localização do bem no prazo de trinta dias, ao atendimento da condição de submeter o aparelho a testes mensais de funcionamento, revela-se abusiva nessa parte, e por isso não tem validade e eficácia. 2. Houve pronta comunicação da ocorrência do furto após a constatação do fato pelo demandante. 3. A resistência da prestadora do serviço com fundamento na alegação de que o veículo estava estacionado em via pública não é razoável e não encontra justificativa diante da constatação de que não se revela má-fé, até porque jamais poderia gerar a impossibilidade de o segurado, proprietário ou possuidor do bem, dele fazer uso. Desse modo, é inegável o direito da parte demandante ao recebimento desse valor indenizatório previsto no contrato. 4. O descumprimento do contrato pela demandada não é suficiente para determinar o reconhecimento da existência de dano moral, até porque o inadimplemento é fato previsível. Além disso, os transtornos vividos pelo autor não chegaram a caracterizar verdadeira situação de dano moral, o que afasta a possibilidade de cogitar de reparação nesse aspecto.” (TJSP; Apelação Cível 1009525-06.2021.8.26.0405; Relator (a): Antonio Rigolin; Órgão Julgador: 31ª Câmara de Direito Privado; Foro de Osasco - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/08/2022; Data de Registro: 29/08/2022).

“Apelação cível - prestação de serviço - rastreamento veicular – furto - ação indenizatória por danos materiais e morais – inadimplemento do contratante não demonstrado – ausência de testes mensais de manutenção do equipamento – cláusula abusiva – veículo acomodado em via pública – irrelevância - multa contratual devida - prova de fato extintivo, modificativo ou impeditivo do direito, nos termos do art. 373, II, do CPC, inexistente - sentença preservada – recurso improvido.” (TJSP; Apelação Cível 1019892-21.2019.8.26.0224; Relator (a): Tercio Pires; Órgão Julgador: 34ª Câmara de Direito Privado; Foro de Guarulhos - 8ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/02/2022; Data de Registro: 24/02/2022).

“AÇÃO DE COBRANÇA. Prestação de serviços de rastreamento e localização de veículos. Sentença de procedência do pedido, que condenou a ré ao pagamento da cláusula penal prevista no contrato. Apelação da demandada. Ausência de realização de testes mensais. Irrelevância. Dicção do art. 51, I e IV, do CDC. Cláusula abusiva e, portanto, inválida. Obrigação de meio e não de resultado. Não verificação. Contrato que dispõe expressamente que, na hipótese de não ser encontrado o veículo, a multa contratual será devida. Informações inverídicas prestadas no questionário inicial. Não comprovação de agravamento de risco. Cláusula que, ademais, não pode ser interpretada de maneira absoluta, sob pena de desnaturação do contrato. Sentença mantida. RECURSO NÃO PROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1004238-41.2020.8.26.0100; Relator (a): Carmen Lucia da Silva; Órgão Julgador: 25ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 04/03/2021; Data de Registro: 04/03/2021).

Ante o desprovimento do recurso, majora-se a verba honorária para 17% do valor da condenação, a teor do artigo 85, § 11, do CPC.

Isto posto, **NEGA-SE PROVIMENTO** ao recurso, nos termos da fundamentação acima.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

MARCUS VINICIUS RIOS GONÇALVES

Relator